

Försäkringskassan kritiseras för långsam handläggning av en begäran om utlämnande av handlingar

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 13 april 2012, anförde AA att hon i december 2011 begärde att få ta del av samtliga journaler hos Försäkringskassan som gällde hennes sjukskrivningar fr.o.m. augusti 2006. Efter upprepade påminnelser fick hon till slut beskedet att hon kunde få kopior av de handlingar som fanns inlagda i Försäkringskassans ärendehanteringssystem (ÄHS) men inte av de handlingar som endast fanns i pappersform. Till slut fick hon ett brev från Försäkringskassan där de medgav att pappersakten hade förkommit.

Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan som anmodades att yttra sig över det som AA anförde.

I remissvar den 9 juli 2012 anförde Försäkringskassan följande.

Utredning

Den 28 november 2011 mottog Försäkringskassan e-post från AA där det framgick att hon ville ha kopior av handlingar i sina ärenden gällande sjukpenning, sjukersättning och föräldrapenning. Anledningen till att begäran inte vid den tidpunkten åtgärdades eller var i organisationen begäran blev liggande har vid Försäkringskassans utredning inte kunnat finnas.

Den 12 december 2011 mottog en personlig handläggare den aktuella begäran genom internposten. Handlingarna i föräldrapenning- och sjukpenningärendena fanns delvis i Försäkringskassans ärendehanteringssystem. Pappersakterna i sjukpenning- och sjukersättningsärendena måste dock eftersökas på kundens hemkontor och i centralarkivet. Pappersakterna återfanns dock inte på hemkontoret och beställdes därför från centralarkivet, vilket handläggaren den 15 december 2011 ringde till AA och informerade om. Den 10 januari 2012 fick handläggaren besked om att pappersakterna inte heller fanns i centralarkivet. De handlingar i föräldrapenning- och sjukpenningärendena, som fanns i ÄHS, skickades samma dag till AA tillsammans med information att pappersakterna eftersökts utan framgång.

Den 19 januari 2012 skickade AA e-post till sin personliga handläggare. Hon skrev att anledningen till att hon behövde ha handlingarna var att hennes försäkringsbolag hade fått handlingar från Försäkringskassan och hon behövde veta vilka underlag bolaget tagit del av, eftersom hon ville överklaga deras beslut. Den 23 januari 2012 ringde handläggaren till AA och informerade om möjligheten att göra en anmälan

till JO, att ansöka om skadestånd samt erbjöd ett skriftligt beslut avseende de handlingar som inte återfunnits. AA önskade ett skriftligt beslut och den 24 januari 2012 skickades ett beslutsbrev angående avslag på begäran om att ta del av handlingarna i sjukersättnings- och sjukpenningärendena.

Den 27 april 2012 inkom en begäran om att ta del av handlingarna i AA:s sjukersättningsärende, tillsammans med fullmakt, från ett försäkringsbolag. Akten eftersöktes återigen men återfanns inte.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan är en stor organisation och en begäran om allmänna handlingar kan komma in på andra kontor än det där ärendet handlagts, t.ex. vid Kundcenter. Av Försäkringskassans Riktlinjer för utlämnande av allmänna handlingar och uppgifter framgår hur en begäran ska hanteras. Försäkringskassan är väl medveten om att framställningar om att ta del av handlingar, oavsett om det är fråga om en begäran med stöd av tryckfrihetsförordningen eller med stöd av bestämmelserna om partsinsyn i förvaltningslagen (1986:223), ska behandlas skyndsamt. Besked i en utlämnandefråga bör normalt lämnas samma dag som begäran gjorts. Några dagars fördröjning kan accepteras om utredning krävs och för att myndigheten ska kunna ta ställning till om handlingarna är allmänna och offentliga. Av handlingarna framgår att AA begärde handlingarna i sina ärenden den 28 november 2011. Den 10 januari 2012 fick AA del av de handlingar som tillhörde föräldrapenning- och sjukpenningärendena, vilket är en oacceptabelt lång tid. Försäkringskassan beklagar det inträffade djupt och ska se över rutinerna bl.a. när det gäller överlämning av begäran om allmänna handlingar mellan kontoren.

Vidare har pappersakterna i sjukpenning- och sjukersättningsärendena inte kunnat återfinnas. Försäkringskassan har en skyldighet att hålla arkiven ordnade så att de bland annat tillgodoser rätten att ta del av allmänna handlingar och beklagar den bristande hanteringen. Försäkringskassan ser mycket allvarligt på det inträffade och kommer att se över rutinerna kring akt- och arkivhanteringen och bedöma vilka åtgärder som bör vidtas.

När begärd information inte kunde lämnas ut fattade Försäkringskassan ett beslut om avslag. Detta gjordes dock först den 24 januari 2012 men borde ha kunnat göras tidigare, när akten inte kunnat återfinnas varken på kundens hemkontor eller i centralarkivet. Försäkringskassan beklagar det inträffade och förtjänar kritik. Även här behöver Försäkringskassans rutiner ses över och personalen påminnas om vikten av att handlägga dessa ärenden och fatta beslut skyndsamt.

AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

Enligt 2 kap. 12 § tryckfrihetsförordningen (TF) ska en allmän handling som får lämnas ut – och som alltså inte omfattas av någon sekretessbestämmelse – på begäran genast eller så snart det är möjligt på stället utan avgift tillhandahållas den som önskar ta del av den. Enligt 2 kap. 13 § TF har den som önskar ta del av en allmän handling även rätt att mot fastställd avgift få avskrift eller kopia av handlingen till den del den får lämnas ut. Begäran att få avskrift eller kopia av allmän handling ska behandlas skyndsamt.

Om den enskilde är part i ett ärende hos myndigheten kan han även grunda en framställning om att få ta del av handlingar på sin egen egenskap av part. Den som är part i ett ärende hos en myndighet har enligt 16 § förvaltningslagen (1986:223), FL, – med de begränsningar som följer av 10 kap. 3 offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) – rätt till insyn i utredningsmaterialet.

En begäran från part om att ta del av handlingarna i ett ärende ska handläggas i enlighet med de allmänna regler som enligt 4 och 7 §§ FL gäller för myndigheternas serviceskyldighet och ärendehantering. Det innebär bl.a. att en sådan begäran från part, liksom när en begäran grundas på TF:s bestämmelser, ska handläggas skyndsamt. JO har i ett flertal beslut påpekat att enbart det förhållandet att den som gjort framställningen är part i ett ärende inte utgör skäl för att en ansökan ska behandlas med mindre skyndsamhet än om partsställning inte föreligger (se t.ex. JO 1999/2000 s. 332).

Av utredningen framgår att AA redan den 28 november 2011 begärde att få kopior av handlingar i sina ärenden om sjukpenning, sjukersättning och föräldrapenning. Handläggningen påbörjades emellertid inte förrän den 12 december 2011 och först den 10 januari 2012 skickades den del av handlingarna som fanns i ÄHS till AA. Handläggningstiden uppgick således till drygt två månader vilket tveklöst strider mot kravet på skyndsamhet. Jag finner det vidare ytterst anmärkningsvärt att Försäkringskassan inte har lyckats återfinna AA:s pappersakt och därför inte kunnat låta henne ta del av handlingarna i den.

Ärendet avslutas med den kritik som ligger i det ovan sagda.